

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 1 de 33

1. Pregunta: Nayme Corcho

¿Como se va a solucionar el problema del aparato de tomar ecografías a las gestantes, porque tuvimos conocimiento que han nacido bebés con malformaciones y tenemos entendido que dos gestantes van a demandar al hospital?

Respuesta: El Equipo de Ecografía del área de consulta externa, no se encuentra dañado en un 50%, como equivocadamente señala la “*Veeduría Ciudadana Sogamoso*”, la falla que temporalmente presentó fue en uno de los accesorios; concretamente en el Transductor Convex, dicho accesorio presentó una falla en las conexiones y cristales internos, falla que fue reportada al área de mantenimiento Biomédico, allí revisaron y ajustaron el Transductor, seguidamente fue puesto nuevamente en servicio, sin embargo, se propuso a la gerencia del Hospital la posibilidad de una renovación de tecnología con el fin de evitar fallas repetitivas en el Equipo Biomédico; como consecuencia la gerencia autorizó iniciar proceso de demostración con equipos de diferentes casas comerciales, con el propósito de que intervinieran y opinaran los especialistas y la Ingeniería Biomédica que presta los servicios al Hospital; en la segunda semana del mes de marzo del año en curso se inició el proceso demostrativo con un Equipo Biomédico marca Mindray y en la última semana del mismo mes con un equipo de marca Philips.

En la primera semana del mes de abril de 2022, la Subgerencia Científica recibió un informe enviado suscrito por los especialistas de Ginecoobstetricia del área de consulta externa, en el que informan que el Transductor presentó nuevamente fallas, por lo cual solicitan agilizar el proceso de renovación tecnológica y la suspensión temporal de actividades que se venían realizando con dicho Equipo y activar un plan de contingencia, razón por la cual se cerró la agenda durante dos (2) días, como plan de contingencia la gerencia ordenó tomar en arrendamiento un Ecógrafo, mientras se realiza el proceso de contratación de arrendamiento del Equipo, Seguido de esto, las pacientes fueron atendidas con Ecógrafo de la Empresa RX DIGITAL IPS S.A.S. quien actualmente ejecuta el proceso de Imagenología en el Hospital con Equipos de su propiedad.

El 21 de abril de 2022, el Equipo biomédico Ecógrafo se puso a disposición del Hospital, lo cual permite continuar con la prestación normal de ecografía en el área de consulta externa.

Finalmente, hasta la fecha en el sistema de gestión de calidad del Hospital no se ha evidenciado reporte alguno de sucesos en seguridad del paciente (Programa Tecnovigilancia), con respecto al Equipo biomédico denominado Ecógrafo. Cabe agregar

“PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD...¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!”

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsoyamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE



	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 2 de 33

que la ciencia médica sostiene: La sensibilidad de la ecografía obstétrica para diagnóstico de malformaciones alcanza aproximadamente un 76%, una ecografía normal no descarta la presencia de malformaciones o alteraciones fetales.

De otra parte, las fallas que presentó Equipo Biomédico denominado Ecógrafo, ocurrieron en el mes de marzo de 2022, en tanto que la rendición de cuentas corresponde a la vigencia 2021, por tanto, la inquietud que formuló la "Veeduría Ciudadana Sogamoso", es improcedente.


SHEYLA FANORY CAICEDO RINCON

Gerente

Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Proyectó: Etna Brigitte Cuta Moreno – Líder Gestión de la Tecnología 

Revisó: Sigifredo González Amézquita – Líder Gestión Jurídica

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD...¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474

Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 3 de 33

2. Pregunta: Nayme Corcho

La deuda de la EPS al HOSPITAL ascienden a 36 mil millones de pesos a febrero de 2022. ¿qué gestión se ha hecho para recuperar esa cartera, cuantas glosas hay?

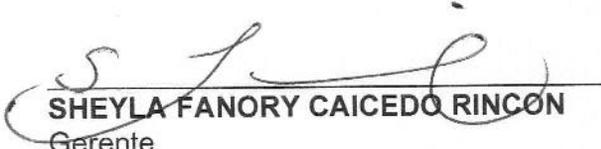
Respuesta 1: El Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado durante el primer trimestre de 2022 a realizado envío de estados de cartera por un valor de **\$26.522.553.372** para un total de veintisiete (27) entidades notificadas; se firmaron Actas de Conciliación de Cartera con las EPS Unión Temporal Medisalud, Famisanar EPS, Ecoopsos, Asociación Indígena del Cauca, Dirección de Sanidad Militar, Colsanitas, Medisanitas depurándose un valor de **\$2,508,925,614**; se firmó Cesión de Cartera con la EPS Coosalud el día 10 de febrero por valor de **\$40.296.370**; Circularización de Cartera **\$35.545.039.590** para un total de **152** entidades responsables de pago notificadas; El 3 de marzo de 2022 se firma Acuerdo de Pago en la Mesa No.5 Flujo de Recursos Departamento de Boyacá Convocada por la Superintendencia Nacional de Salud con la EPS Capresoca por valor de **\$717.005.123** pactándose cancelar dicho valor en ocho cuotas a partir del último día hábil del mes de mayo de 2022 hasta enero de 2023.

¿cuántas glosas hay?

Respuesta 2: para la vigencia 2021 el valor total de glosa inicial asciende a \$4.130.728.302 y la glosa aceptada

corresponde a \$876.016.867 dando claridad que el valor de la glosa inicial corresponde a vigencias

desde el año 2008 hasta diciembre de 2021.

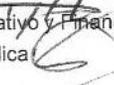

SHEYLA FANORY CAICEDO RINCON

Gerente

Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Proyectó: Maria Isabel Granados – Líder de Cartera 

Geovanni Barrera – Auditoría Medica

Revisó: Diego Fernando Fuquen F. – Subgerente Administrativo y Financiero 

Sigifredo González Amézquita – Líder Gestión Jurídica

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD...¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474

Fax: 7726048 www.hospitalsoyamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

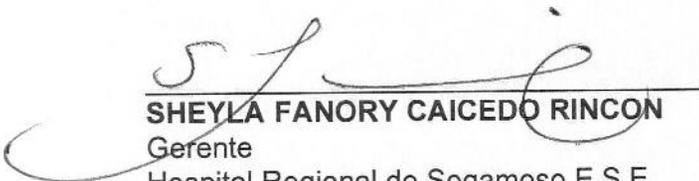
	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 4 de 33

3. Pregunta: Jose Joaquín Aranguren Rodríguez

Favor discriminar la cartera por edades

Respuesta: La cartera por edades a 31 de diciembre de 2021, se desagrega así:

CARTERA DEUDORES (miles de pesos corrientes)	
Variable	2021
Total Cartera	47,559,183.63
< 60 días	7,315,106.58
61 a 360 días	19,455,163.90
> 360 días	20,788,913.15
Régimen Subsidiado	21,664,805.27
< 60 días	2,422,145.60
61 a 360 días	13,781,245.70
> 360 días	5,461,413.97
Población Pobre No Asegurada	559,616.80
< 60 días	9,324.20
61 a 360 días	3,776.60
> 360 días	546,516.00
Régimen Contributivo	12,841,414.94
< 60 días	2,379,392.82
61 a 360 días	3,322,930.03
> 360 días	7,139,092.09
SOAT ECAT	3,385,779.13
< 60 días	322,818.94
61 a 360 días	433,769.29
> 360 días	2,629,190.90
Otros Deudores	9,107,567.48
< 60 días	2,181,425.01
61 a 360 días	1,913,442.29
> 360 días	5,012,700.18


SHEYLA FANORY CAICEDO RINCON
Gerente
Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Proyectó: María Isabel Granados – Líder de Cartera
Revisó: Diego Fernando Fuquen F. – Subgerente Administrativo y Financiero
Sigifredo González Amézquita – Líder Gestión Jurídica

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... ¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 5 de 33

4. Pregunta: Jose Joaquín Aranguren Rodríguez

¿Qué procedimiento se ha adoptado para con las deudas de más de 180 días?

Respuesta: El Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado ha establecido los siguientes procedimientos para la gestión de cobro de las deudas mayores a 180 días:

- a) Realizar periódicamente conciliaciones de cartera, con los diferentes pagadores.
- b) Realizar Circularización de saldos.
- c) Preparar la información necesaria para la suscripción de acuerdos de pago o contratos de transacción, según la necesidad planteada.
- d) Reportar los deudores morosos al Boletín de Deudores Morosos de Estado.
- e) Llevar a cabo el cobro persuasivo, pre jurídico y jurídico.


SHEYLA FANORY CAICEDO RINCON

Gerente

Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Proyectó: María Isabel Granados – Líder de Cartera 

Revisó: Diego Fernando Fuquen F. – Subgerente Administrativo y Financiero 

Sigifredo González Amézquita – Líder Gestión Jurídica 

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD...¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474

Fax: 7726048 www.hospitalsoyamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 6 de 33

5. Pregunta: Jose Joaquín Aranguren Rodríguez

¿Cuáles son las causas para que las EPS glosen las cuentas?

Respuesta: Los motivos de glosa son 6 según la resolución 3047 de 2008 anexo técnico no. 6;

facturación, tarifas, soportes, autorizaciones, cobertura y pertinencia.


SHEYLA FANORY CAICEDO RINCON
 Gerente
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Proyectó: Geovanni Barrera – Auditoria Medica
 Reviso: Diego Fernando Fuquen F. – Subgerente Administrativo y Financiero
 Sigifredo González Amézquita – Líder Gestión Jurídica

“PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... ¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!”

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 7 de 33

6. Pregunta: Andrea C. González M

¿Antes se contaba con 4 líneas de atención al cliente, en la actualidad hay 2 líneas, pero solo funciona una línea esto afecta?

Respuesta: Frente a la inquietud que plantea la señora Andrea C. González M., en cuanto a la línea de atención al cliente refiere que solo se encuentran activas dos líneas de atención al Usuario manifestando su inquietud ante los demás canales de acceso, ante esta pregunta me permito dar a conocer la siguiente información:

1. La oficina de Atención al Usuario ha mantenido vigentes los canales de acceso a los usuarios y en tal sentido manifestamos que a la fecha se cuenta con:

1.1 Servicio de atención personalizada en la Oficina de Atención al Usuario (SIAU).

1.2 Servicio de línea telefónica móvil No. 3118312922.

1.3 Línea telefónica fija No. 6087730474 Ext 107.

1.4 Correo electrónico atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co

1.5 Ventanilla única de Información (Sonido Interno).

1.6 Emisora Radial (sol estéreo).

Manifestamos que si bien es cierta la situación de la pandemia ha traído consigo dificultades en los procesos de comunicación dada la cantidad de beneficiarios que requieran atención y que en su gran mayoría utilizaban las líneas telefónicas en tal sentido colapsando el sistema en cuanto a poder brindar una atención completa a todas las llamadas entrantes. Con lo cual manifestaban que ya habían marcado y la línea se encontraba ocupada, por otra parte, se respondieron diligentemente los correos electrónicos allegados a la oficina de los usuarios que utilizaron este servicio, por otra parte, también se brindó atención personalizada a los usuarios que se encontraban en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E y que presentaban alguna situación en la que requerían apoyo de esta oficina.



"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... ¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

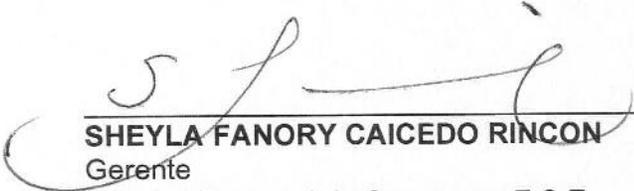
Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474

Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co

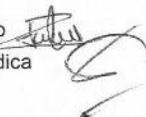
Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 8 de 33

Con lo anterior manifestamos que se han realizado grandes esfuerzos por satisfacer sus inquietudes y problemáticas que presentan nuestros usuarios frente al servicio prestado es por eso que se han mantenido abierto los canales de servicio el cual pueda acceder a comunicarse con nosotros en la búsqueda de atender sus necesidades y orientando al uso adecuado de sus servicios.


SHEYLA FANORY CAICEDO RINCON
 Gerente
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Proyectó: Laura Camila Molina – Líder de Atención al Usuario
 Revisó: Sigifredo González Amézquita – Líder Gestión Jurídica



"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD...¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474

Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 9 de 33

7. Pregunta: Andrea C. González M

¿Por qué la identificación de riesgos se hace por primera vez en el 2021, cuando la legislación lo exige en la resolución 0312 desde el 2019 y en el 2020 se presenta la pandemia, hay un presunto incumplimiento legal por parte de las directivas?

Respuesta: La identificación de la cual trata la resolución 0312 de 2019 es la identificación de peligros y valoración de riesgos de seguridad y salud en el trabajo la cual fue actualizada en el año 2021 y presentada por el subgerente administrativo y financiero en la rendición de cuentas; la identificación de riesgos que se habló por parte del líder de planeación es la descrita en la guía de administración de riesgos de función pública en el cual se identifican los riesgos administrativos asociados a las actividades de las áreas y no a las personas por lo cual no se estaría incumpliendo con esta resolución debido a que según históricos desde el año 2014 se viene trabajando en la identificación de peligros y valoración de riesgos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.


SHEYLA FANORY CAICEDO RINCÓN
 Gerente
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Proyectó: Oscar Darío Soler – Asesor Oficina de Planeación
 Reviso: Sigifredo González Amézquita – Líder Gestión Jurídica

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... ¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsoyamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 10 de 33

8. Pregunta: Johana Alejandra Chipatecua

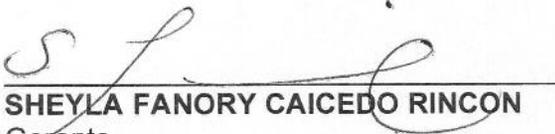
¿Como ha afectado económicamente la liquidación de las EPS en la entidad?

Respuesta: La graduación y calificación de acreencias de las entidades de salud se guía por los lineamientos del Decreto Ley 663 de 1993 (EOSF), el Decreto 2555 de 2010, modificado por la Ley 510 de 1999 y demás normas concordantes.

En el proceso liquidatorio el pasivo a cargo de la institución en liquidación se determina de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 2555 de 2010 que a partir de su artículo 9.1.3.2.1., normativa que prevé el emplazamiento de todas las personas jurídicas públicas o privadas que consideren tener derecho a formular reclamaciones de pago ante la intervenida, para lo cual deberán aportar prueba sumaria de los créditos.

El hospital ha realizado la formulación de las reclamaciones y aportado la prueba sumaria.

Con corte a 31 de diciembre existían cuentas por valor de \$9.215.974.465 que representa el 12.88% del Total del Activo y las cuentas por cobrar por prestación de servicios representa el 64.41% del total del Activo, de esta manera se muestra la importancia de contar con los flujos de recursos, no pudiésemos en algún momento pagar oportunamente nuestros gastos de funcionamiento que ascienden en promedio a \$3.631 millones de pesos mensuales.


SHEYLA FANORY CAICEDO RINCON
 Gerente
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Proyectó: Diego Fernando Fuquen – Subgerente Administrativo y Financiero
 Reviso: Sigifredo González Amézquita – Líder Gestión Jurídica

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... ¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

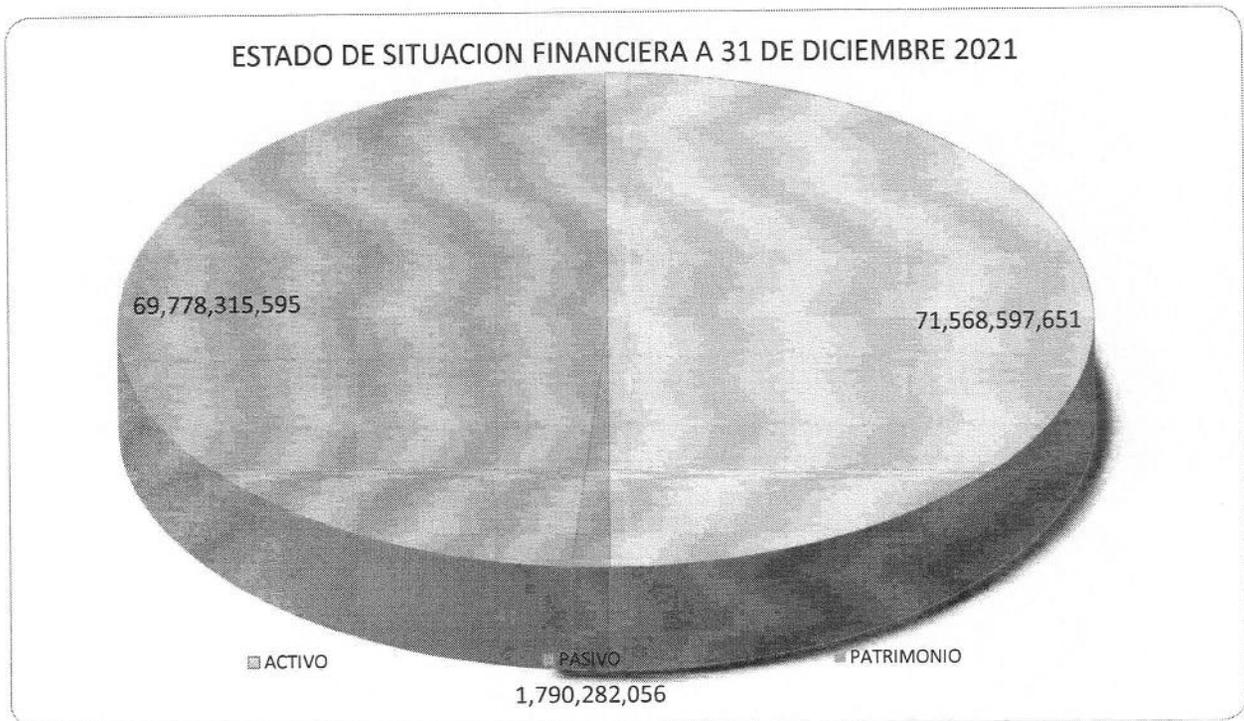
Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 11 de 33

9. Pregunta: Carlos Daniel Sánchez

¿Por favor indicarme en que estado financiero se encuentra actualmente el Hospital?

Respuesta: El estado de situación financiero de la entidad a corte 31 de diciembre es el que a continuación se muestra



El Estado del resultado Integral por el año 2021 es el que se muestra a continuación,



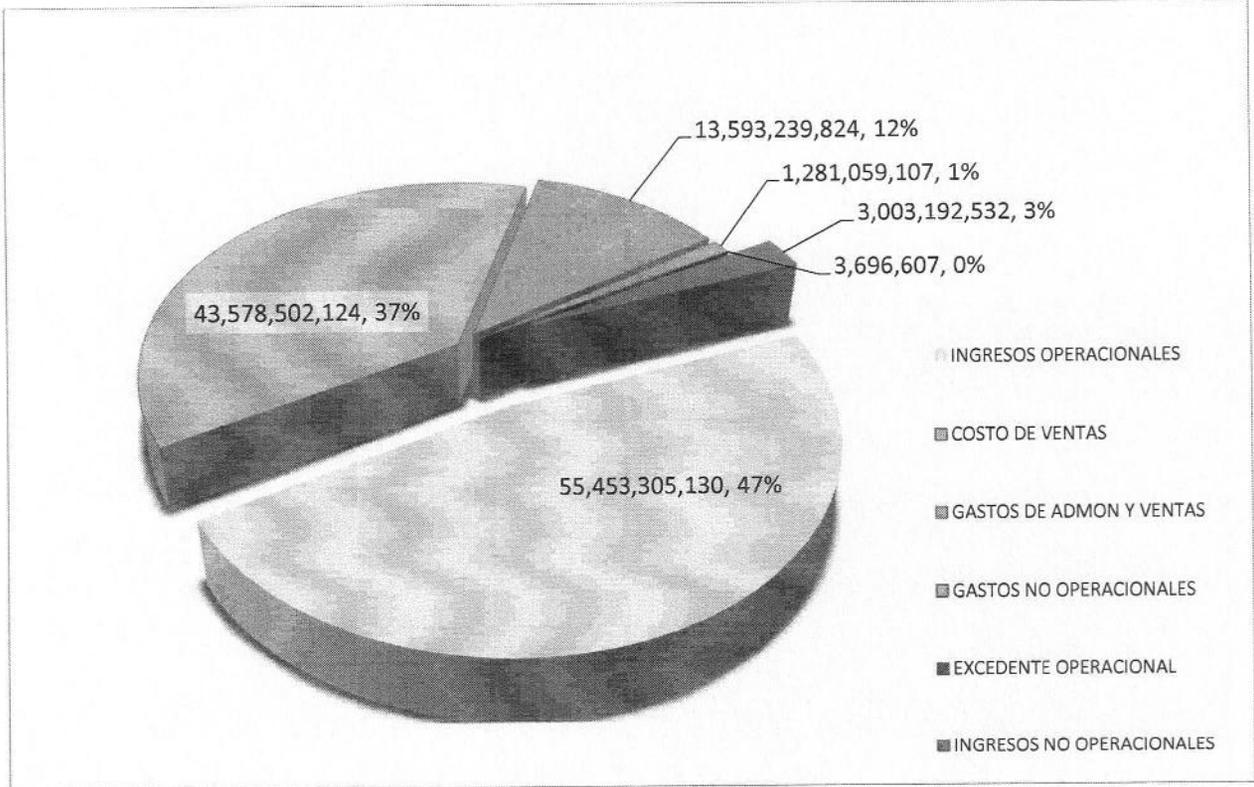
"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD...¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474

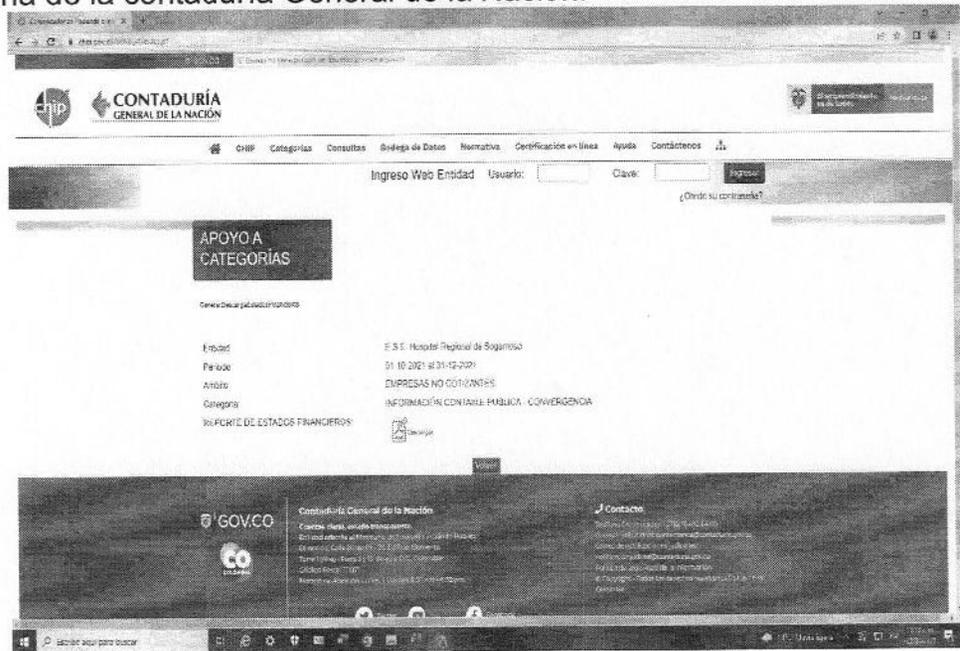
Fax: 7726048 www.hospitalsoyamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 12 de 33



Los Estados financieros se encuentran el juego completo en la página web de la entidad en la página de la contaduría General de la Nación.



Handwritten signature

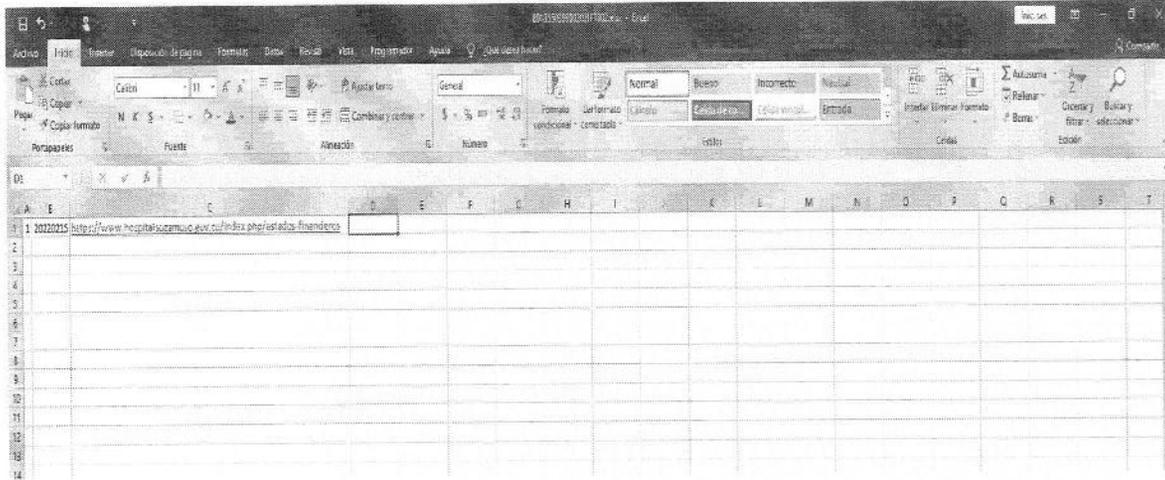
"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... ¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

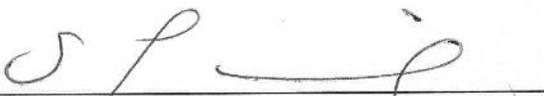
Calle 8 N. 11ª - 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsoyamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
FORMATO		FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 13 de 33

Página de la Contaduría General de la Nación donde se pueden descargar los estados financieros junto con las notas a los Estados Financieros de la entidad.

Link – Estados Financieros publicados en la página web del Hospital




SHEYLA FANORY CAICEDO RINCON
 Gerente
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Proyectó: Diego Fernando Fuquen – Subgerente Administrativo y Financiero
 Revisó: Sigifredo González Amézquita – Líder Gestión Jurídica

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... ¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsoyemocio.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 14 de 33

10. Pregunta: Katherine Alejandra Pérez Jiménez

¿El Hospital Regional de Sogamoso quedó con deudas con sus trabajadores en el año 2021?

Respuesta: Los estados financieros reflejan que el Hospital a 31 de diciembre cierre de las vigencias 2021 quedó con un saldo total de caja y bancos por valor de \$3.054.009.647.00 razón por la cual El Hospital quedó a paz y salvo tanto con los trabajadores como con los demás contratos de proveedores (Cierre de la vigencia 2021 sin cuentas por pagar).


SHEYLA FANORY CAICEDO RINCON

Gerente

Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Proyectó: Hernando Ciendua – Líder de Tesorería 

Revisó: Sigifredo González Amézquita – Líder Gestión Jurídica 

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD...¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474

Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 15 de 33

11. Pregunta: Manuel Hernández Rueda

En la presentación se habla de humanización pregunto:

1. ¿El que nazca bebes en cafetería y baño de urgencias como lo enmarca en su humanización?
2. ¿La deficiente atención en urgencias que es denunciado en la red como se enmarca en la humanización, que correctivos se han generado en favor de los usuarios?

Respuesta No. 1: En estos casos, no se clasifica como deshumanización del servicio, ya que el trabajo de parto es un proceso natural impredecible, independientemente edad de la paciente o número de gestaciones, en el caso del parto del baño, la paciente no se alcanzó a registrar en el triage de urgencias, llego y pidió un baño y tuvo él bebe, llegando ella en fase expulsiva, inmediatamente se atendió, él bebe no tuvo ninguna complicación, el caso de la cafetería se atendió y el ginecobstetra la envió a caminar ya que hasta hora iniciaba su trabajo de parto, y le recomendó volver en dos horas, ella en cafetería ingresa al baño y tiene él bebe, tan pronto el hospital saco la camilla y la transporto a el hospital, evidenciándose que él bebe no tuvo complicación ni la materna, el talento humano del hospital está siempre presto para servir y satisfacer las necesidades del usuarios y su familia.

Respuesta No. 2: El servicio de urgencias en todas las instituciones es dinámico, y el más complejo por su mismo entorno, el nivel de estrés es alto tanto para el usuario, como para los profesionales de la institución, por varios motivos, ya que no se le da el uso adecuado por el usuario, donde según estadísticas evidencias que muchos casos en la valoración inicial de urgencias el triage es 4 o 5, y los que se deben atender son del triage 1 al 3 en la institución, lo que lleva a colapsar, congestionar el servicio y los pacientes que realmente lo requieren la oportunidad se afecta.

TRIAGE I REANIMACIÓN	TRIAGE II EMERGENCIA	TRIAGE III URGENCIA	PRIORIDAD IV NO URGENCIA	PRIORIDAD V NO URGENTE
Condición de salud extrema que amenaza la vida del paciente. Requiere una intervención médica inmediata.	Situación de alto riesgo que representa potencial amenaza de su estado de salud. Debe recibir una atención médica rápida.	Condición aguda, no amenazante de la vida. Requiere consulta médica no inmediata.	Condición de salud que puede ser aguda, pero no compromete el estado general del paciente y no representa un riesgo evidente.	Condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos sin evidencia de deterioro que comprometa el estado general de paciente. No representa un riesgo evidente para la vida.
ATENCIÓN: Inmediata.	ATENCIÓN: Dentro de los siguientes 30 minutos.	ATENCIÓN: Hasta 2 horas.	ATENCIÓN: De 2 hasta 4 horas.	ATENCIÓN: Cita por consulta externa.
1	2	3	4	5

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD...¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474

Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 16 de 33

El hospital una vez que identifica fallas en la atención, toma acciones correctivas para su mejora continua, se implementó una orientadora amigable con el fin de ayudar a el usuario y gestionar su proceso de atención, se crean rutas de atención e indicadores de respuesta del servicio, además:

- Desde el ingreso del colaborador, se solicita certificado de curso de humanización.
- Continuidad e implementación de la política y programa de Humanización.
- Feria de Humanización
- Seminario de humanización
- Visita de referenciación con instituciones acreditadas en programas dirigidos al paciente y sus familias, con el fin de replicar experiencias exitosas en nuestra institución.
- Rondas de Humanización en los servicios, para el caso particular del servicio de urgencias se realizan actividades mensuales donde participan personal de facturación, médicos generales, personal de enfermería y vigilancia.
- Capacitaciones externas en temas de humanización, buscando fortalecer dicha competencia en el personal que labora en la institución.
- Estrategia "Humanizando a través de la lectura" espacio de bienestar, recreación, aprendizaje e información de interés para los pacientes de larga estancia en la institución.
- Orientadores amigables en el servicio de consulta externa y servicios de urgencias.
- En IAMII, acompañamiento antes durante y después del parto y/o cesárea Humanizada.
- Llamadas de atención y seguimiento al personal que se desvía de la adherencia de la política de humanización de la institución.


SHEYLA FANORY CAICEDO RINCON
 Gerente
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Proyectó: Iris Adriana Mojica – Asesor de Calidad y Programas Especiales
 Revisó: Sigifredo González Amézquita – Líder Gestión Jurídica

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD...¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsoyamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 17 de 33

12 Y 13. Pregunta: Manuel Hernández Rueda

Pregunta: Edgar

¿Ante la regularización laboral por prestación de servicios y contratación por cooperativas, ordenada por sentencia de la corte, que han hecho?

¿La regularización de los trabajadores por cooperativas, cuantas personas están por cooperativas y OPS cuantos han sido regularizados en su administración?

Respuesta a las preguntas 12 y 13: Si bien es cierto, la planta de personal del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado, la conforman 28 funcionarios públicos y 2 trabajadores oficiales para el adecuado cumplimiento de la función misional, requirió contratar con 3 Empresas de Servicios Temporales el envío de 610 trabajadores en misión, de los cuales 361 realizan actividades en las áreas asistenciales de Enfermería, Medicina General, Laboratorio Clínico, Instrumentación Quirúrgica, Farmacia, Traslado Asistencial Básico y Medicalizado; así mismo, 248 trabajadores en misión para el área administrativa, concretamente para los procesos de facturación, administrativo y mantenimiento.

Es necesario agregar, que dentro del proceso fiscal y financiero, el Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado en el año 2004 suscribió con el Departamento de Boyacá y el Ministerio de Salud y Protección Social, un convenio tripartito que le impedía modificar la planta de personal; convenio que tuvo vigencia hasta el 30 de noviembre de 2019, como consecuencia de la terminación del citado convenio, la entidad inició el estudio del plan de formalización, el cual una vez sea aprobado por la Junta Directiva, la Secretaria de Salud del Departamento, el Ministerio de Trabajo se implementará por etapas de acuerdo al cronograma contenido en el plan de formalización con el propósito de no afectar el equilibrio financiero de la entidad; durante la vigencia 2021, no se produjo despidos de ningún funcionario ni trabajador oficial, como equivocadamente lo aduce la veeduría; tampoco se presentó ningún caso de acoso laboral como lo demuestra los archivos del comité de convivencia laboral.

Respecto de la desvinculación de algún trabajador en misión, debemos aclarar a la veeduría que estos trabajadores hacen parte de la planta de personal de las empresas de servicios temporales; en consecuencia, el Hospital no tiene ninguna injerencia en la relación contractual de carácter laboral que existe entre las empresas de servicios temporales y sus trabajadores, las empresas de servicios temporales son autónomas e independientes respecto de la relación laboral con sus trabajadores; por tanto, estas pueden dar por terminado el vínculo laboral con sus trabajadores, sin que el Hospital intervenga directa o indirectamente en dichas decisiones; así lo establece el artículo 71 y siguientes de la Ley 50 de 1990.

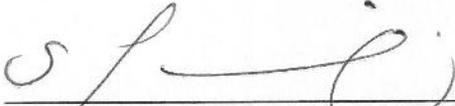
"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD...¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsoyamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE



	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 18 de 33

También es pertinente aclarar, que los trabajadores enviados en misión pertenecen a la planta de personal de las empresas de servicios temporales, por tanto es improcedente manifestar que son trabajadores tercerizados en cooperativas, ya que la naturaleza jurídica de una empresa de servicios temporales es diametralmente diversa de una cooperativa de trabajo asociado; por tanto, no se puede confundir una empresa de servicios temporales con una cooperativa de trabajo asociado, como equivocadamente lo esgrime la veeduría.


SHEYLA FANORY CAICEDO RINCON
 Gerente
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Proyectó: Diego Fernando Fuquen – Superintendente Administrativo y Financiero
 Revisó: Sigifredo González Amézquita – Líder Gestión Jurídica

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... ¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474

Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 19 de 33

14. Pregunta: Jorge Angel

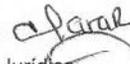
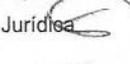
¿Estrategias para reducir las filas y otorgamiento de citas médicas y especialidades?

Respuesta:

El Hospital Regional de Sogamoso ESE tiene dispuestos canales no presenciales para solicitud y asignación de citas para Medicina Especializada como son:

- Atención en Call Center: N° 7730474, Ext 1, atención en Horario continuo de 7:00 de la mañana a 6:00 de la tarde de lunes a viernes y sábados de 7:00 de la mañana a 4 de la tarde.
- Correo Electrónico: citas@hospitalsogamoso.gov.co.
- Citas presenciales en Jornada continua de 7:00 de la mañana a 6:00 de la tarde; actualmente se encuentran habilitados 2 módulos con el fin de ser oportunos en la atención y evitar filas.
- 4 cajas de Consulta externa están habilitadas para asignación de citas cuando la demanda del servicio así lo requiera.


SHEYLA FANORY CAICEDO RINCON
 Gerente
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Proyectó: Clara Roció Rodríguez – Líder de Facturación 
 Reviso: Sigifredo González Amézquita – Líder Gestión Jurídica 

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD...¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

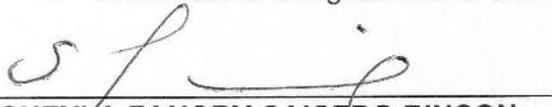
	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 20 de 33

15. Pregunta: Jorge Angel

¿Cuáles son las actividades para reducir las barreras del servicio?

Respuesta: En cuanto a la inquietud presentada por el señor Jorge Ángel frente a cuáles son las actividades para reducir las barreras del servicio me permito informar que el Hospital Regional de Sogamoso ESE, realiza actividades de promoción y divulgación sobre Derechos y Deberes en Salud, gestantes y su familia, niños y niñas hospitalizados, la cual se realiza de manera personalizada o por cualquier otro canal de comunicación (línea telefónica fija 6087730474 Ext 107, móvil 3118312922 y correo electrónico atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co), además esta oficina realiza promoción por medio de ventanilla única de Información (Sonido Interno). Igualmente, por la página web del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E y por medio de la Red Social (WhatsApp) de la línea 3118312922 adscrita a la oficina.

- Cabe resaltar que en busca de mejorar las políticas de salud de la institución se hace un seguimiento y acompañamiento vía telefónica y de manera presencial a las madres gestantes durante el periodo de lactancia.
- Dentro de la institución la oficina cuenta con el apoyo de la comunicación por medio de Ventanilla única de Información (Sonido Interno) donde se promocionan los servicios sobre Derechos y Deberes en Salud, gestantes y su familia, niños y niñas hospitalizados.
- Capacitar en Derechos y Deberes en Salud, gestantes y su familia, niños y niñas hospitalizados a todos los funcionarios y colaboradores del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, con el fin de que tengan las herramientas para orientar e informar a los usuarios en los diferentes servicios.
- Se realiza seguimiento a las PQRSD (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones) para la mejora y oportunidad en los servicios que brinda la Institución.
- Orientadora amigable en el servicio de Consulta Externa.


SHEYLA FANORY CAICEDO RINCON

Gerente

Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Proyectó: Laura Camila Molina – Líder de Atención al Usuario 

Revisó: Sigifredo González Amézquita – Líder Gestión Jurídica

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... ¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474

Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 21 de 33

16. Pregunta: Jorge Angel

¿Actividades de humanización del del servicio?

Respuesta: El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., es una institución amiga de la mujer y la infancia certificada, que trabaja en la mejora continua y en los enfoques de acreditación, que uno de ellos es la humanización, los instrumentos de medición utilizados por el HRS para evaluar la humanización son:

La encuesta de satisfacción al usuario, a través de los instrumentos de PQRSDf, junto con la mesa técnica, se hace selección de la información permitiendo evidenciar los temas relacionados con humanización, generando así un informe trimestral y planes de mejora de los mismos, por último, se tiene en cuenta la información que llega a través de los medios de comunicación oficiales de la institución.

Con respecto a los planes de mejora El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral, con la amplitud de los servicios que provee se fundamenta en el programa de humanización en componentes tales como: seguridad del paciente, mejoramiento continuo de los procesos, calidez, manejo del dolor, comunicación asertiva, información, fidelización del paciente, a través de dichos componentes se despliega un conjunto de actividades que se distribuyen de la siguiente manera:

- Desde el ingreso del colaborador, se solicita certificado de curso de humanización.
- Continuidad e implementación de la política y programa de Humanización.
- Feria de Humanización
- Seminario de humanización
- Visita de referenciación con instituciones acreditadas en programas dirigidos al paciente y sus familias, con el fin de replicar experiencias exitosas en nuestra institución.
- Rondas de Humanización en los servicios, para el caso particular del servicio de urgencias se realizan actividades mensuales donde participan personal de facturación, médicos generales, personal de enfermería y vigilancia.
- Capacitaciones externas en temas de humanización, buscando fortalecer dicha competencia en el personal que labora en la institución.
- Estrategia "Humanizando a través de la lectura" espacio de bienestar, recreación, aprendizaje e información de interés para los pacientes de larga estancia en la institución.



"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD...¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsoyamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 22 de 33

- Orientadores amigables en el servicio de consulta externa, hospitalización y servicio de urgencias.
- En IAMII, acompañamiento antes durante y después del parto y/o cesárea Humanizada.
- Llamadas de atención y seguimiento al personal que se desvía de la adherencia de la política de humanización de la institución.


SHEYLA FANORY CAICEDO RINCON

Gerente

Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Proyectó: Iris Adriana Mojica – Asesor de Calidad y Programas Especiales
 Reviso: Sigifredo González Amézquita – Líder Gestión Jurídica

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... ¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474

Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 23 de 33

17. Pregunta: Jorge Angel

¿Cuándo se vence el contrato de arrendamiento con el almacén metro? ¿cuál es el valor del arrendamiento?

Respuesta: El Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado en calidad de arrendador, el 28 de mayo de 2008, celebro contrato de arrendamiento con la empresa Grandes Superficies de Colombia S.A. en calidad de arrendatarios, el cual fue protocolizado mediante escritura 1014 de 2008 de la Notaria Segunda del Circulo Sogamoso, con una vigencia de veinte (20) años, contados a partir de la fecha de apertura al público del Hipermercado.

El valor del canon de arrendamiento, pagado por la empresa Grandes Superficies de Colombia S.A. para el año 2021, fue la suma de CUARENTA Y SIETE MILLONES SETECIENTOS DOCE MIL CIENTO DIECIOCHO PESOS M/CTE (\$47.712.118.00) mensual.


SHEYLA FANORY CAICEDO RINCON
Gerente
Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Proyectó: Diego Fernando Fuquen – Subgerente Administrativo y Financiero
Reviso: Sigifredo González Amézquita – Líder Gestión Jurídica

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD...¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
Fax: 7726048 www.hospitalsoyamoso.gov.co
Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
	COMUNICACIONES OFICIALES	VERSIÓN: 01
	FORMATO	FECHA: 19/06/2019
		PÁGINA 24 de 33

18. Pregunta: Jorge Angel

¿Cuánto se está pagando por concepto de arrendamientos?

Respuesta: Para la vigencia 2021, por concepto de arrendamientos se pagó la suma de DOSCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MILLONES CIENTO CUARENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$256.144.938.00).


SHEYLA FANORY CAICEDO RINCON
 Gerente
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Proyectó: Diego Fernando Fuquen – Subgerente Administrativo y Financiero
 Reviso: Sigifredo González Amézquita – Líder Gestión Jurídica

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... ¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 19/06/2019
	FORMATO	PÁGINA 25 de 33

19. Pregunta: Jorge Angel

¿Cuáles son los canales para poner PQRS?

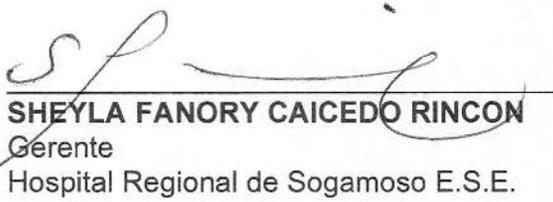
Respuesta: Dando respuesta a la pregunta del señor Jorge Ángel, frente a ¿Cuáles son los canales para poner PQRSDF? Cabe resaltar que la oficina de Atención al Usuario ha mantenido vigentes los canales de acceso para poner una PQRSDF, es por ello que la oficina recepciona y realiza el trámite de solicitudes de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) lo cual se puede llevar a cabo de la siguiente manera:

- De forma escrita en formato establecido.
- En los buzones que se encuentran en los diferentes servicios.
- Por correo electrónico atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co
- De manera personalizada en la Oficina de Atención al Usuario.
- Línea telefónica fija No. 6087730474 Ext 107.
- Servicio de línea telefónica móvil No. 3118312922.

La oficina identifica, diagnostica y evalúa las debilidades en el proceso de los servicios de salud que presta el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, mediante las encuestas de satisfacción en los servicios de:

- Urgencias.
- Hospitalización.
- Consulta externa.

A continuación, anexo los formatos establecidos en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, para poner en conocimiento las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones frente a la atención recibida.


SHEYLA FANORY CAICEDO RINCON
 Gerente
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Proyectó: Laura Camila Molina – Líder Atención al Usuario
 Revisó: Sigifredo González Amézquita – Líder Gestión Jurídica

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... ¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: Prueba
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 15/04/2019
MACROPROCESO	Dirección		VERSION: 01
PROCESO	Gestión de Calidad		Página 26 de 33
FORMATO	Informe de gestión por procesos		

Formato PQRSDF

(Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones).

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: AP-CSL-SIALJ.FT.BE-001
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		VERSION: 00
	Macro proceso	Apoyo	
Proceso	Gestión Sistemas de Información		
Subproceso	Sistema de información y atención al Usuario		

Señor Usuario recuerde el debido diligenciamiento de este formato ya que nos permite mejorar la calidad de nuestros servicios ofertados

- PETICIÓN
- QUEJA
- RECLAMO
- SUGERENCIA
- FELICITACIÓN

SERVICIO AL CUAL SE REFIERE: _____

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PRESENTADA

SUGERENCIA: _____

FECHA: _____ NOMBRE: _____ DIRECCIÓN: _____ TELEFONO: _____ E-MAIL: _____

SU OPINION ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS GRACIAS POR SU CONTRIBUCIÓN

FORMA MULTIMEDIA

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD...¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"
 Calle 8 N. 11ª - 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospital.sogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: Prueba
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 15/04/2019
			VERSION: 01
			Página 27 de 33
MACROPROCESO	Dirección		
PROCESO	Gestión de Calidad		
FORMATO	Informe de gestión por procesos		

Formato Encuestas de Satisfacción - URGENCIAS

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		DI.SIGC.MECI.FY.CAI-300		
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 15 ENERO DE 2019		
			VERSION: 01		
			Página 1 de 2		
Macro proceso	DIRECCIÓN AMBITO				
Proceso	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD				
Formato	Encuesta de Satisfacción Urgencias				

Encuesta de Satisfacción del Paciente

Lo invitamos a participar en una encuesta de calidad de la atención brindada en el hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Institución Amiga de la Mujer y la Infancia con enfoque Integral (IAMII); esta hace parte fundamental de nuestra estrategia institucional de mejoramiento en pro del paciente y su familia. Su participación es voluntaria y no va a afectar su atención:

- Fecha en la que fue atendido: _____ Edad del paciente: _____
- Paciente Preferencial: SI ___ No ___ Cual de los siguientes:
Gestante ___ Niño menor de 6 años ___ Discapacidad ___ Adulto Mayor ___
- Quien diligencia la encuesta:
Paciente ___ Familiar o Acompañante ___
- Cuál fue su percepción del tiempo de espera en el TRIAGE (valoración inicial):
Bueno ___ Regular ___ Malo ___
- Durante esta ocasión que estuvo en Urgencias, cómo califica:

PERSONAL ASISTENCIAL	4 EXCELENTE	3 BUENO	2 REGULAR	1 MALO	NO TUVO CONTACTO
Actitud y trato del Médico del triage (valoración inicial)	<input type="radio"/>				
Actitud y trato del Médico y/o Especialista	<input type="radio"/>				
Actitud y trato del Profesional de enfermería (Jefe y/o auxiliar que lo atendió)	<input type="radio"/>				
Actitud y trato del Personal de enfermería (Estudiantes)	<input type="radio"/>				
La información sobre su enfermedad y tratamiento fue clara y completa.	<input type="radio"/>				

- Durante esta ocasión que estuvo en Urgencias, cómo califica:

PERSONAL ADMINISTRATIVO	4 EXCELENTE	3 BUENO	2 REGULAR	1 MALO	NO TUVO CONTACTO
Actitud y trato del Personal de Facturación	<input type="radio"/>				
Claridad de la información suministrada por el personal de facturación	<input type="radio"/>				
Actitud y trato del personal de Seguridad (vigilantes)	<input type="radio"/>				

Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Brindamos servicios con calidad y calidez, pensando en su salud

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD...¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
Facebook: Hospital Sogamoso ESE



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

CÓDIGO: Prueba

FECHA: 15/04/2019

VERSION: 01

Página 28 de 33

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD

MACROPROCESO	Dirección
PROCESO	Gestión de Calidad
FORMATO	Informe de gestión por procesos

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		DI.SIGC.MECLFT.CAI-000
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 18 ENERO DE 2019
	Macro proceso	DIRECCIONAMIENTO	VERSIÓN: 00
	Proceso	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD	Página 2 de 2
	Formato	Encuesta de Satisfacción Urgencias	

7. Durante esta ocasión que estuvo en Urgencias, cómo califica:

ASEO E INSTALACIONES	4 EXCELENTE	3 BUENO	2 REGULAR	1 MALO	NO TUVO CONTACTO
Aclitud y trato del Personal de Aseo	<input type="radio"/>				
Limpeza y prestación de los consultorios	<input type="radio"/>				
Limpeza y presentación de las salas de espera	<input type="radio"/>				
Aseo y dotación de los baños	<input type="radio"/>				

8. En relación con los Derechos y Deberes de los pacientes ¿ A través de que medio CONOCIÓ de ellos?

- a. Afiches b. Folleto c. Personal de Salud
d. Otro, Cual e. No recibí información

9. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital?

9 a 10: Muy buena	<input type="checkbox"/>
7 a 8: buena	<input type="checkbox"/>
5 a 6: Regular	<input type="checkbox"/>
3 a 4: Mala	<input type="checkbox"/>
1 a 2: Muy Mala	<input type="checkbox"/>
No Sabe	<input type="checkbox"/>

10. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?

9 a 10: Definitivamente Si	<input type="checkbox"/>
7 a 8: Probablemente Si	<input type="checkbox"/>
5 a 6: Probablemente No	<input type="checkbox"/>
1 a 4: Definitivamente No	<input type="checkbox"/>
No Sabe	<input type="checkbox"/>

11. A escuchado de la estrategia de Atención Integral a las madres y los niños (Institución Amiga de la Mujer y la Infancia: IAMI) en el Hospital Regional de Soğamoso E.S.E.:

Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
-----------------------------	-----------------------------

Observaciones Generales:

Gracias por su tiempo.

Nombres y apellidos:

Celular:

Hospital Regional de Soğamoso E.S.E. Brindamos servicios con calidad y calidez, partiendo en su salud

LINEA TELEFONICA 01800000000

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD...¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

Calle 8 N. 11ª - 43 Call Center: 7730474

Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Soğamoso ESE



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: Prueba
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 15/04/2019
MACROPROCESO	Dirección	VERSION: 01
PROCESO	Gestión de Calidad	Página 29 de 33
FORMATO	Informe de gestión por procesos	

Formato Encuesta de Satisfacción - HOSPITALIZACIÓN

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		DI.SIGC.MECLFT.CAJ-000	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 16 Enero DE 2019	
				VERSION: 00
				Página: 1 de 2
Macro proceso	DIRECCIONAMIENTO			
Proceso	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD			
Formato	Informe de Satisfacción Hospitalización			

Encuesta de Satisfacción del Paciente

Le invitamos a participar en una encuesta de calidad de la atención brindada en el hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Institución Amiga de la Mujer y la Infancia con enfoque Integral (IAMII); esta hace parte fundamental de nuestra estrategia institucional de mejoramiento en pro del paciente y su familia. Su participación es voluntaria y no va a afectar su atención:

1. Fecha en la que fue atendido: _____ Edad del paciente: _____

2. Quién diligenció la encuesta: Paciente Familiar o Acompañante

3. Durante esta ocasión que estuvo en Hospitalización, cómo califica:

PERSONAL ASISTENCIAL	4 EXCELENTE	3 BUENO	2 REGULAR	1 MALO	NO TUO CONTACTO
Actitud y trato del Médico Especialista	<input type="radio"/>				
Actitud y trato del Profesional de enfermería (Jefe y/o auxiliar que lo atendió)	<input type="radio"/>				
Actitud y trato del Profesional de enfermería (Estudiantes)	<input type="radio"/>				
Oportunidad de la respuesta al timbre	<input type="radio"/>				
La información sobre su enfermedad y tratamiento fue clara y completa	<input type="radio"/>				

4. Durante esta ocasión que estuvo en Hospitalización, cómo califica:

PERSONAL ADMINISTRATIVO	4 EXCELENTE	3 BUENO	2 REGULAR	1 MALO	NO TUO CONTACTO
Actitud y trato del Personal de Facturación	<input type="radio"/>				
Claridad de la información suministrada por el personal de Facturación	<input type="radio"/>				
Actitud y trato del personal de Seguridad (vigilancia)	<input type="radio"/>				

5. Durante esta ocasión que estuvo en Hospitalización, cómo califica:

ASEO E INSTALACIONES	4 EXCELENTE	3 BUENO	2 REGULAR	1 MALO	NO TUO CONTACTO
Actitud y trato del Personal de Aseo	<input type="radio"/>				
Limpieza y prestación de la habitación	<input type="radio"/>				
Presentación y limpieza de la ropa (ropa de cama)	<input type="radio"/>				
Aseo y dotación de los baños	<input type="radio"/>				

Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Brindamos servicios con calidad y calidez, preocupados por tu Salud

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... ¡¡TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsoyamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: Prueba
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 15/04/2019
		VERSION: 01
		Página 30 de 33
MACROPROCESO	Dirección	
PROCESO	Gestión de Calidad	
FORMATO	Informe de gestión por procesos	

		HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	DISIGC.MECL.FT.CAI-000
		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD	FECHA: 18 ENERO DE 2019
			VERSION: 00
			Página 2 de 2
Macro proceso	DIRECCIONAMIENTO		
Proceso	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		
Formato	Encuesta de Satisfacción Hospitalización		

6. Durante esta ocasión que estuvo en Hospitalización, cómo califica:

SERVICIO DE ALIMENTOS	4 EXCELENTE	3 BUENO	2 REGULAR	1 MALO	NO TUVO CONTACTO
Actitud y trato del Personal de Alimentos	<input type="radio"/>				
Calidad de los alimentos (Presentación, temperatura, horario)	<input type="radio"/>				

7. En relación con los Derechos y Deberes de los pacientes ¿A través de que medio CONOCIÓ de ellos?

- a. Afiches b. Folleto c. Personal de Salud
d. Otro, Cual _____ e. No recibí información

8. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital?

9 a 10: Muy buena	
7 a 8: buena	
5 a 6: Regular	
3 a 4: Mala	
1 a 2: Muy Mala	
No Sabe	

9. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?

9 a 10: Definitivamente Si	
7 a 8: Probablemente Si	
5 a 6: Probablemente No	
1 a 4: Definitivamente No	
No Sabe	

10. ¿A escuchado de la estrategia de Atención Integral a las madres y los niños (Institución Amiga de la Mujer y la Infancia; IAMII) en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.:

Si No

Observaciones Generales:

Gracias por su tiempo.

Nombres y apellidos: _____ Celular: _____

Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Brindamos servicios con calidad y calidez, pensando en su salud

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: Prueba
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 15/04/2019
	MACROPROCESO		Dirección
	PROCESO		Gestión de Calidad
	FORMATO		Informe de gestión por procesos
		VERSION: 01	
		Página 31 de 33	

Formato Encuesta de Satisfacción – CONSULTA EXTERNA

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		DI SIGC MECLFT.CAL-009
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 16 ENERO DE 2019
	Macro proceso		DIRECCIONAMIENTO
	Proceso		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD
	Formato		Encuesta de Satisfacción Consulta Externa
		VERSION: 09	
		Página 1 de 2	

Encuesta de Satisfacción del Paciente

Le invitamos a participar en una encuesta de calidad de la atención brindada en el hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Institución Amiga de la Mujer y la Infancia con enfoque Integral (IAMII); esta hace parte fundamental de nuestra estrategia institucional de mejoramiento en pro del paciente y su familia. Su participación es voluntaria y no va a afectar su atención:

- Fecha en la que fue atendido: _____ Servicio: _____
- Paciente Preferencial: Si ___ No ___ Cual de los siguientes:
Gestante ___ Niño menor de 5 años ___ Discapacidad ___ Adulto Mayor ___
- Quien diligencia la encuesta: _____ Edad del paciente: _____
Paciente ___ Familiar o Acompañante ___
- Tiempo de espera para ser atendido desde la hora de su cita asignada:
Menos de 5 Minutos ___ 10 Minutos ___ Más de 20 Minutos, cuanto: _____
- Durante esta ocasión que estuvo en Consulta Externa, cómo califica:

PERSONAL ASISTENCIAL	4 EXLENTE	3 BUENO	2 REGULAR	1 MALO	NO TUVO CONTACTO
Actitud y trato del Profesional que lo atendió	<input type="radio"/>				
Actitud y trato del Profesional de enfermería (Jefe y/o auxiliar que lo atendió)	<input type="radio"/>				
Actitud y trato del Profesional de enfermería (Residentes e Internos)	<input type="radio"/>				
La información sobre su enfermedad y tratamiento fue clara y completa	<input type="radio"/>				

- Durante esta ocasión que estuvo en Consulta Externa, cómo califica:

PERSONAL ADMINISTRATIVO	4 EXLENTE	3 BUENO	2 REGULAR	1 MALO	NO TUVO CONTACTO
Actitud y trato del Orientador Amigable	<input type="radio"/>				
Actitud y trato del personal de Facturación, cajas	<input type="radio"/>				
Actitud y trato del personal de Seguridad (vigilancia)	<input type="radio"/>				

Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Brindamos servicios con calidad y calidez, pensando en su salud

www.hospitalregionalsogamoso.gov.co

PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... ¡¡ TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA!!!

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474

Fax: 7726048 www.hospitalregionalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

CÓDIGO: Prueba

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD

FECHA: 15/04/2019

VERSION: 01

Página 32 de 33

MACROPROCESO	Dirección
PROCESO	Gestión de Calidad
FORMATO	Informe de gestión por procesos

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		DI.SEGC.MECLIFT.CAM-600
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 18 ENERO DE 2019
	MACRO PROCESO		DIRECCIONAMIENTO
	PROCESO		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD
	FORMATO		Encuesta de Satisfacción Consulta Externa

7. Durante esta ocasión que estuvo en Consulta Externa, cómo califica:

ASEO E INSTALACIONES	4 EXCELENTE	3 BUENO	2 REGULAR	1 MALO	NO TUVO CONTACTO
Actitud y trato del Personal de Aseo	<input type="radio"/>				
Limpieza y prestación de los consultorios	<input type="radio"/>				
Limpieza y presentación de las salas de espera	<input type="radio"/>				
Aseo y dotación de los baños	<input type="radio"/>				

8. En relación con los Derechos y Deberes de los pacientes ¿ A través de que medio CONOCIÓ de ellos?

- a. Afiches b. Folleto c. Personal de Salud
d. Otro, Cual e. No recibí información

9. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital?

9 a 10: Muy buena	<input type="checkbox"/>
7 a 8: Buena	<input type="checkbox"/>
5 a 6: Regular	<input type="checkbox"/>
3 a 4: Mala	<input type="checkbox"/>
1 a 2: Muy Mala	<input type="checkbox"/>
No Sabe	<input type="checkbox"/>

10. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta Hospital?

9 a 10: Definitivamente Si	<input type="checkbox"/>
7 a 8: Probablemente Si	<input type="checkbox"/>
5 a 6: Probablemente No	<input type="checkbox"/>
1 a 4: Definitivamente No	<input type="checkbox"/>
No Sabe	<input type="checkbox"/>

11. A escuchado de la estrategia de Atención Integral a las madres y los niños (Institución Amiga de la Mujer y la Infancia; IAMII) en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.:

SI <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
-----------------------------	-----------------------------

Observaciones Generales:

Gracias por su tiempo.

Nombres y apellidos: _____ Celular: _____

Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Brindamos servicios con calidad y calidez pensando en su salud.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: Prueba
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 15/04/2019
			VERSION: 01
			Página 33 de 33
MACROPROCESO	Dirección		
PROCESO	Gestión de Calidad		
FORMATO	Informe de gestión por procesos		

20. Pregunta: Jorge Angel

¿Cuántas demandas legales hay por vulneración de derechos laborales?

Respuesta: La E.S.E. es parte en 4 procesos de nulidad y restablecimiento del derecho, donde se están discutiendo la nulidad de un acto administrativo de la E.S.E y el reconocimiento de una presunta relación laboral, de los cuales 3 se encuentran en primera instancia y uno en apelación con fallo de primera instancia a favor de la E.S.E

de igual forma la E.S.E. es parte en 5 procesos ordinarios laborales, donde se discuten presuntas acreencias laborales, teniendo 3 procesos en primera instancia y 2 en apelación con fallo de primera instancia a favor de la E.S.E


SHEYLA FANORY CAICEDO RINCON
Gerente
Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Proyectó: German Darío Téllez – Líder Defensa Judicial
Revisó: Sigifredo González Amézquita – Líder Gestión Jurídica

